

Checklist de mise en place ITSM : 12 points à vérifier avant et après le go-live

Mis à jour octobre 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Autres modèles et guides: www.smcconsulting.be/fr/guides

Les points que nos consultants vérifient sur chaque mise en place ITSM, quelle que soit la plateforme. Donnez à chacun un responsable et une date, puis cochez-le quand il est réglé. Tout ce qui reste ouvert deux semaines avant le go-live est un risque à discuter.

1. Avant le paramétrage : processus et règles

	Responsable	Échéance
☐ Des responsables de processus nommés pour les incidents, les demandes, les problèmes et les changements Une personne par processus, qui décide de ses règles et valide son paramétrage.		
☐ Un catalogue de services rédigé avec les mots de vos utilisateurs Commencez par les services les plus demandés, nommés comme les utilisateurs les demandent : « Nouveau PC portable », pas « Provisionnement matériel ».		
☐ Priorités, catégories et SLA validés avec les métiers Une matrice de priorité (impact × urgence), un arbre de catégories court et des délais de prise en charge et de résolution par priorité, validés hors IT.		
☐ Des groupes d'affectation et des règles d'escalade fidèles à votre organisation Des groupes qui reflètent les équipes qui font réellement le travail, avec des chemins d'escalade pour les dépassements de SLA et les incidents majeurs.		
☐ Un périmètre CMDB : quels éléments de configuration, depuis quelles sources Les classes d'éléments de configuration qui démarrent en premier, la source de chacune (découverte, gestion des appareils, import) et son responsable.		

2. Données et intégrations

	Responsable	Échéance
☐ Les données à reprendre : tickets ouverts, historique, articles de connaissance Une décision par objet (migrer, archiver ou abandonner) et au moins un chargement de test avant le go-live.		

☐	Les intégrations : annuaire et SSO, messagerie, supervision, outils collaboratifs Chaque intégration testée avec de vrais comptes et de vrais messages, cas d'erreur compris.		
--------------------------	---	--	--

3. Avant le go-live : utilisateurs et bascule

☐	Une base de connaissances alimentée avec les demandes les plus fréquentes Des articles pour les demandes et les incidents les plus fréquents, rédigés pour les utilisateurs et pour les agents.		
☐	Un portail libre-service testé avec de vrais utilisateurs Quelques utilisateurs de services différents passent de vraies demandes ; ce qui les bloque est corrigé avant le go-live.		
☐	Une formation des agents par rôle et un guide court pour les utilisateurs Agents, responsables d'équipe, responsables de processus et administrateurs formés chacun à ce qu'ils font ; une page pour expliquer aux utilisateurs comment obtenir de l'aide.		
☐	Un plan de bascule avec une solution de repli Date, gel des changements, étapes, critères de go/no-go, qui décide, et comment revenir en arrière si le go-live se passe mal.		

4. Après le go-live

☐	Une équipe d'hypercare et les KPIs revus après 30 jours Une équipe nommée pour les premières semaines, et des KPIs comme le respect des SLA, le backlog, la résolution au premier contact et l'usage du portail, revus après 30 jours.		
--------------------------	--	--	--

Appliquer cette checklist à votre projet ?

SMC Consulting met en place des plateformes ITSM avec des consultants certifiés ITIL v4, des ateliers processus jusqu'à l'hypercare. Commencez par un audit ITSM gratuit de 30 minutes : où en est votre projet et quoi régler en premier.

[Réserver mon audit ITSM gratuit →](#)